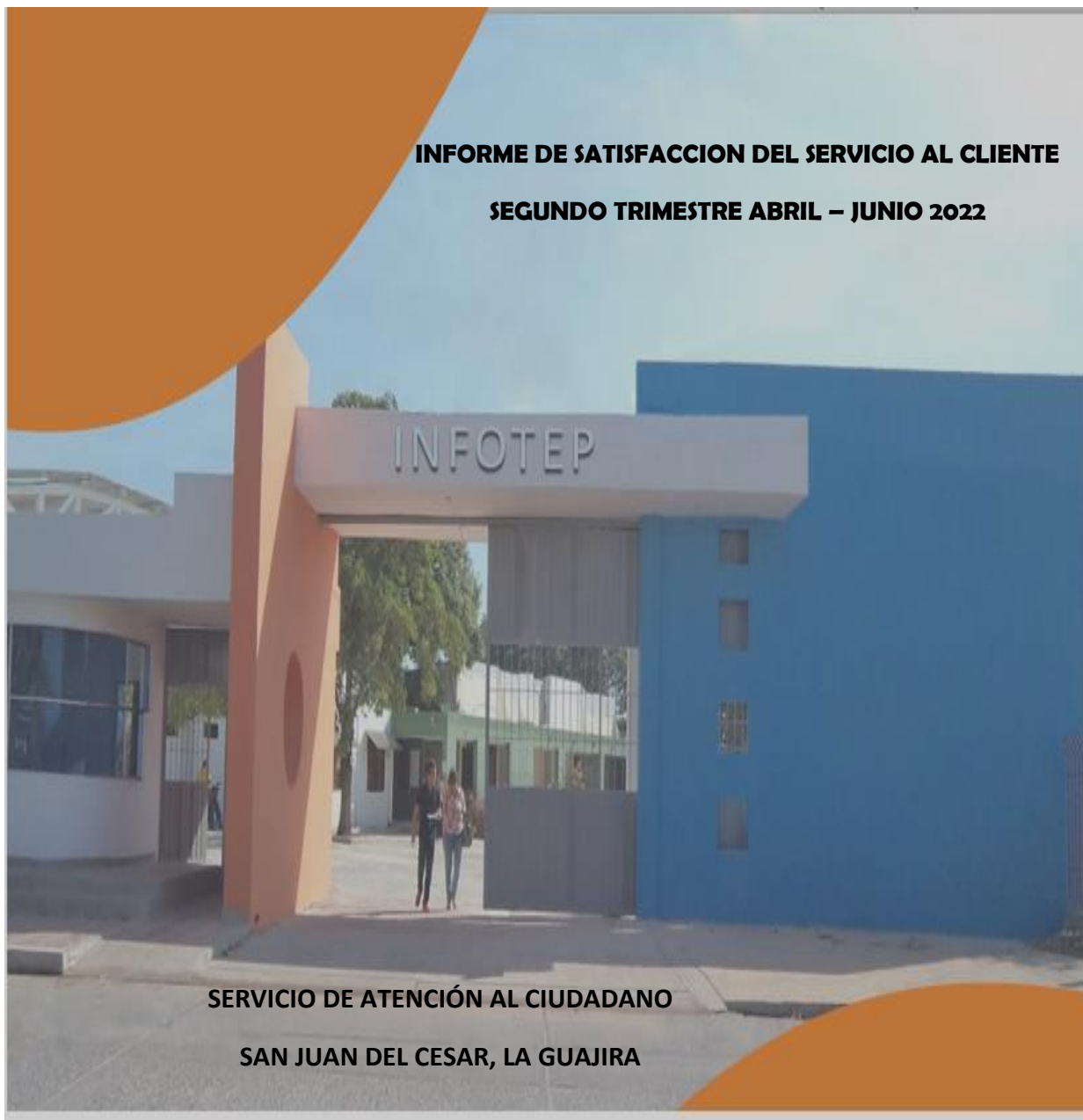


INFORME DE SATISFACCION DEL SERVICIO AL CLIENTE

SEGUNDO TRIMESTRE ABRIL – JUNIO 2022



CONTENIDO

PRESENTACIÓN

CONCEPTOS BÁSICOS

TABULACIÓN DE LA INFORMACIÓN

ANÁLISIS Y RESULTADOS

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

PRESENTACIÓN

Desde la perspectiva del relacionamiento de la institución con el ciudadano plasmado en la política de servicio al ciudadano, se ha adoptado el enfoque abierto con el cual se busca equilibrar las expectativas ciudadanas y responsabilidades públicas mediante el diálogo directo y se armonizan las políticas públicas que inciden directamente en la relación del ciudadano con la institución, como son las de: Transparencia y acceso a la información pública, racionalización de trámites, rendición de cuentas, participación ciudadana en la gestión pública y Servicio al Ciudadano como transversal a todas las anteriores. Bajo este enfoque de servicio abierto se busca avanzar en la construcción de confianza a través de una nueva forma de gobernanza que ve en el ciudadano un aliado de la administración pública, pasando del paradigma del gobernar para los ciudadanos a una nueva dimensión del gobernar con los ciudadanos.

Desde el área de atención al ciudadano contamos con tres canales de atención: presencial, virtual y telefónico para recibir las solicitudes y requerimientos de los ciudadanos, procurando un mínimo tiempo de espera y de respuesta a las necesidades de nuestros clientes, de esta manera nuestros canales son la puerta abierta a la comunidad para la participación ciudadana en nuestros procesos ya actividades.

Dentro de los espacios de participación se incluyen aquellos que faciliten el ejercicio del control social y la evaluación ciudadana, a través de procesos permanentes que se deben garantizar durante todo el ciclo de la gestión pública. A continuación, se presenta un esquema en donde se identifican los resultados esperados en el nivel de satisfacción de los clientes, incluyendo algunas orientaciones sobre esta política, así como los pasos o acciones generales que la entidad puede llevar a cabo para alcanzar dichos resultados.

CONCEPTOS BÁSICOS

SERVICIO: Conjunto de actividades que buscan las necesidades de un cliente.

CLIENTE: Persona que adquiere los productos o servicios ofrecidos en la entidad.
En nuestro caso los estudiantes son nuestros clientes.

SATISFACCIÓN: Es la sensación de bienestar cuando una persona hace realidad un deseo o ha cubierto una necesidad.

NECESIDAD: Es la carencia de algo que se considera necesario.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

USUARIOS	CANT	%
Estudiante	7	32
Egresado	1	12
Docente	9	8
Funcionario	10	36
Empresa privada	0	4
Empresa publica	2	4
Persona natural	1	4
Total	35	100

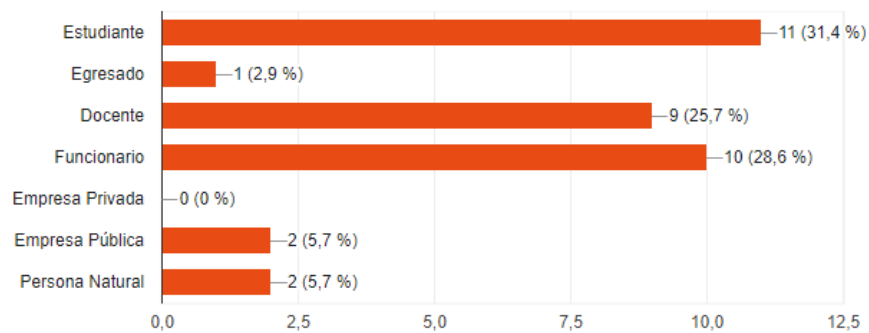
Al caracterizar nuestros usuarios nos permite identificar los ciudadanos o grupos de usuarios que comparten características análogas, mediante variables geográficas, demográficos, o intrínsecas.



1. Indique que clase de usuario es usted?

Copiar

35 respuestas



Como se observa en la gráfica una muestra de 35 usuarios encuestados, en el segundo trimestre de abril a Junio de 2022. Logramos la participación de los diferentes usuarios en la encuesta de satisfacción del servicio al cliente.

COMO CALIFICA LA ATENCIÓN EN EL CANAL TELEFÓNICO

CRITERIO	CANT	%
Excelente	8	27.6
Bueno	20	48.3
Regular	4	13.8
Malo	2	6.9
No sabe	2	6.9
TOTAL	35	100

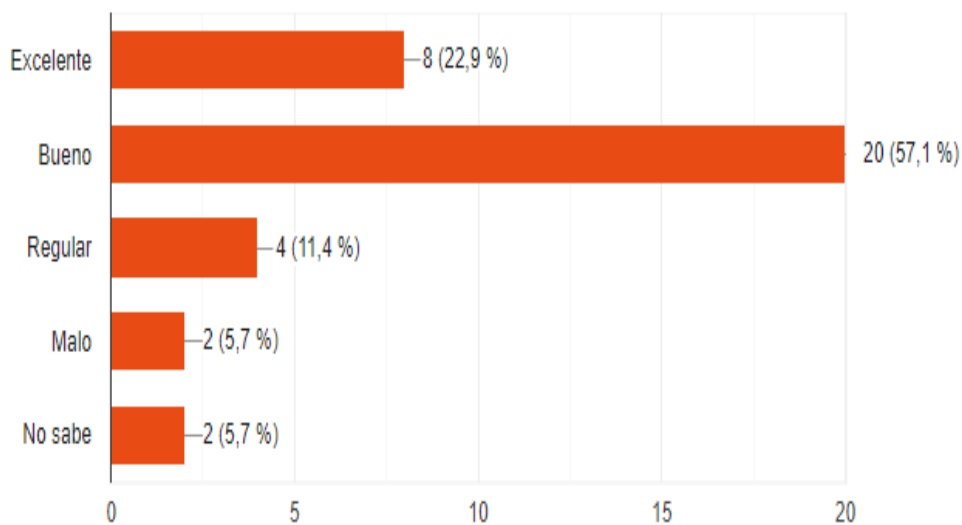


Como se puede observar en el grafico arroja que un 57,1% de nuestros usuarios encuestados califican BUENO la atención a través del canal telefónico.

2. Califica nuestro canal de atención telefónico



35 respuestas



COMO CALIFICA LA ATENCIÓN EN EL CANAL PRESENCIAL

CRITERIO	CANT	%
Excelente	8	27.6
Bueno	20	48.3
Regular	6	20.7
Malo	0	0
No sabe	1	3.4
TOTAL	35	100

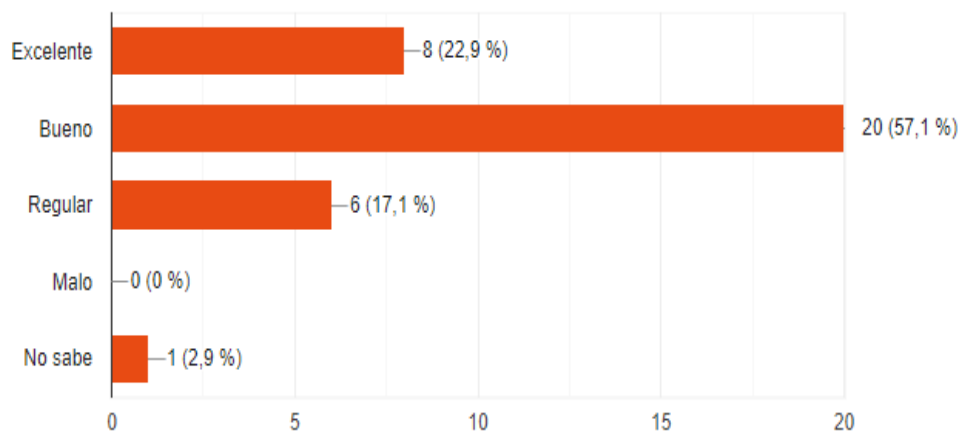


El grafico arroja que un 22,9% de nuestros usuarios encuestados califican de manera excelente la atención a través del canal presencial. Siendo este el canal más utilizado y con mayor satisfacción de parte de nuestros usuarios

3. Califica nuestro canal de atención presencial

Copiar

35 respuestas



COMO CALIFICA LA ATENCIÓN EN EL CANAL VIRTUAL

CRITERIO	CANT	%
Excelente	7	24.1
Bueno	12	41.4
Regular	6	20.7
Malo	2	6.9
No sabe	2	6.9
TOTAL	29	100

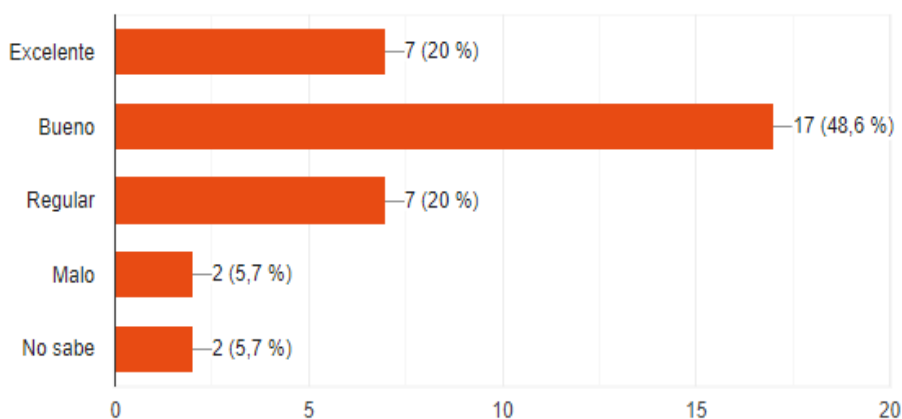
El grafico arroja que un 20% de nuestros usuarios encuestados califican de manera excelente la atención a través del canal virtual. Junto al canal presencial es bastante usado y con buena satisfacción de parte de nuestros usuarios.



4. Califica nuestro canal de atención virtual

Copiar

35 respuestas

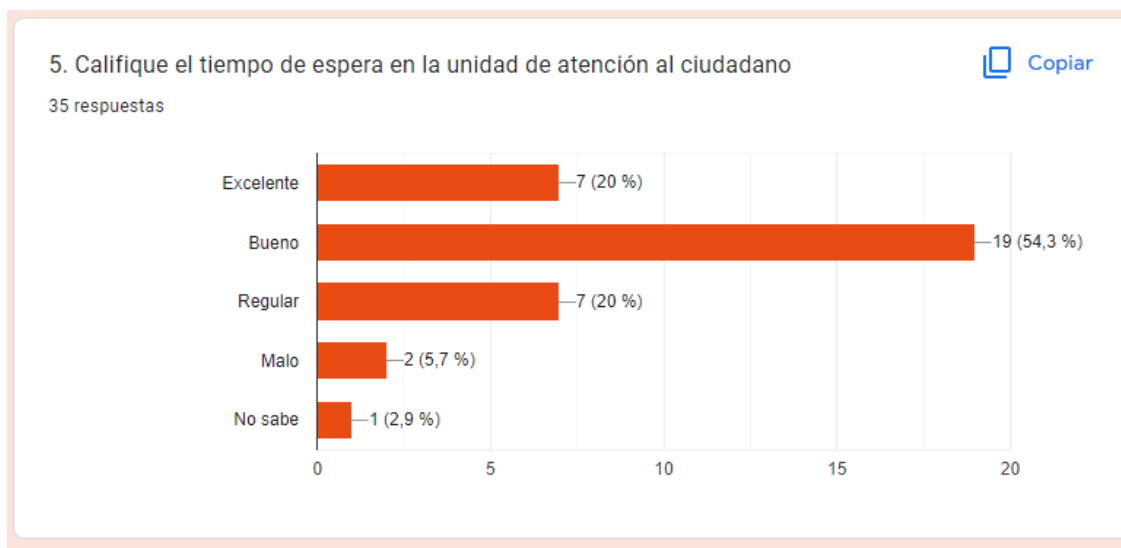


COMO CALIFICA EL TIEMPO DE ESPERA EN LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN.

CRITERIO	CANT	%
Excelente	7	24.1
Bueno	14	48.3
Regular	6	20.7
Malo	2	6.9
No sabe	1	3.4
TOTAL	29	100

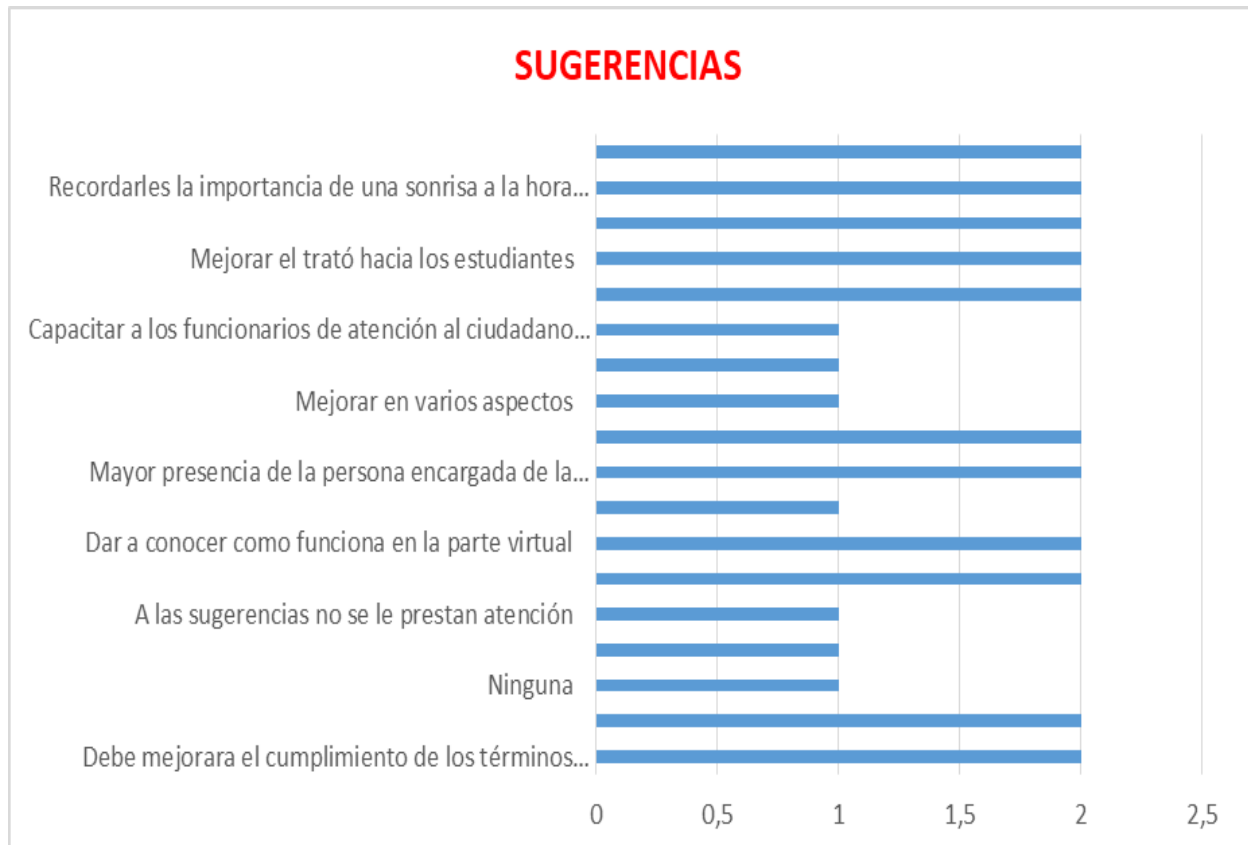


El grafico arroja que un 20% de nuestros usuarios encuestados califican de manera excelente el tiempo de espera e nuestros usuarios en los diferentes canales.



El grafico arroja que un 20% de nuestros usuarios encuestados califican de manera excelente el tiempo de espera en nuestros canales de atención. Es un reto mejorar cada día la atención de nuestros usuarios en los diferentes canales.

6. ¿CUÁLES SON LAS RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS QUE HARÍA PARA MEJORAR NUESTROS SERVICIOS?



Estas sugerencias son para nosotros oportunidades de mejora. Verdaderamente es un compromiso con nuestros usuarios mejorar la atención en cada uno de los canales

CONCLUSIONES

Una vez aplicada la encuesta de satisfacción del servicio al cliente, podemos concluir que primeramente se evidencia la interacción de nuestros usuarios a través de los diferentes canales de atención al ciudadano. Se reanudaron todos los procesos de manera presencial dando acceso a la participación ciudadana en nuestras actividades.

Cabe resaltar que la muestra fue tomada bajo un criterio de muestreo aleatorio simple, en el cual se buscó que todos los usuarios tuvieran participación, de tal manera que la encuesta arroje un resultado equilibrado. De esta manera participaron nuestros estudiantes, egresados, funcionarios, docentes, empresas públicas y privadas y personas naturales que de manera constante están usando nuestros canales de atención. Dentro de los criterios consultados tenemos que los canales presencial y virtual son los más utilizados por nuestros clientes y con buena aceptación.

Por otro lado tenemos un sinnúmero de sugerencias por parte de nuestros usuarios que se convierten para nosotros en oportunidades de mejora en todos los aspectos, para lo cual se continuará fortaleciendo la cultura al interior de la entidad del seguimiento de la gestión de solicitudes a través del sistema de gestión en la unidad de atención al ciudadano, para así optimizar nuestra atención en los diferentes canales con el propósito de tomar acciones de mejora sobre los procesos internos de las dependencias. A continuación relacionamos la lista de sugerencias de nuestros usuarios y por cada una de ellas asumimos un compromiso de cambio, en aras de mejorar nuestros servicios.

SUGERENCIAS	COMPROMISOS
Debe mejorar el cumplimiento de los términos establecidos con el ciudadano al darle la respuesta de cualquier petición.	Los funcionarios que incumplan los términos de respuestas de forma reincidente, el área de atención al ciudadano mediante oficio solicita el registro de servicio no conforme, con su respectiva acción correctiva y plan de mejoramiento, al área de gestión de calidad.
Un mejor trato	Capacitación de protocolos de atención al ciudadano.
Más agilidad	Cumplir los términos de respuestas contemplados en la norma.
A las sugerencias no se le prestan atención	Demostraremos con resultados los compromisos adquiridos por cada sugerencia.
Controlar más los horarios	Seguimiento por parte del área de talento humano y jefe inmediato (vicerrector administrativo.)
Dar a conocer cómo funciona en la parte virtual	Capacitación a todos los usuarios atención del canal virtual.
No tengo sugerencia, todo es excelente	Nuestro compromiso es Seguir mejorando
Mayor presencia de la persona encargada de la función u oficina de atención al cliente	Seguimiento por parte del área de talento humano y jefe inmediato (vicerrector administrativo.)
Que la funcionaria responsable del proceso permanezca en el cargo cumpliendo su jornada laboral	Seguimiento por parte del área de talento humano y jefe inmediato (vicerrector administrativo.)
Mejorar en varios aspectos	Nuestro compromiso es Seguir mejorando
Estar siempre en una continua mejora	Nuestro compromiso es Seguir mejorando
Capacitar a los funcionarios de atención al ciudadano en el servicio de atención al cliente.	Capacitación a los usuarios en el tema cultura del servicio.
Que sean más responsables a la hora de prestar el servicio.	Seguimiento por parte del área de talento humano y jefe inmediato (vicerrector administrativo.)
Mejorar el trato hacia los estudiantes	Capacitación de protocolos de atención al ciudadano.
Animar a dar un trato respetoso, gentil y decente por parte de celadores y del personal de servicio ciudadano, quienes son la primera cara institucional	Capacitación de protocolos de atención al ciudadano.
Recordarles la importancia de una sonrisa a la hora de atender las solicitudes.	Capacitación de protocolos de atención al ciudadano.
Canal virtual: Realizar los recordatorios dos días antes del vencimiento del término de respuesta a las solicitudes, quejas y reclamos.	Se estará realizando un mayor seguimiento a las respuestas, enviando más correos de recordatorio a las dependencias.